

# BENS, CONTEÚDOS E SERVIÇOS DIGITAIS

## DIREITOS DOS CONSUMIDORES

Newsletter n.º 6

Setembro 2021



**O Centro Europeu do Consumidor Portugal Informa**  
Novas regras - Janeiro/2022



### Bens, conteúdos e serviços digitais – Novas regras – Janeiro/2022

No seguimento da publicação do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, que regula os direitos do consumidor na compra e venda de bens, conteúdos e serviços digitais, a Direção-Geral do Consumidor, em parceria com o CEC Portugal, desenvolveu uma campanha de informação.

Esse diploma introduz importantes alterações às regras vigentes relativas às garantias dos bens, reforçando e criando novos direitos para os consumidores, particularmente no que se refere aos conteúdos e serviços digitais, áreas até ao momento não regulamentadas. As novas regras são aplicáveis a desde 1 de janeiro de 2022.

Saiba mais sobre a campanha em [Novas regras - Bens, Conteúdos e Serviços Digitais \(consumidor.gov.pt\)](https://www.consumidor.gov.pt) e [Centro Europeu do Consumidor](https://www.cecp.pt).

**3 anos de garantia para os bens móveis**



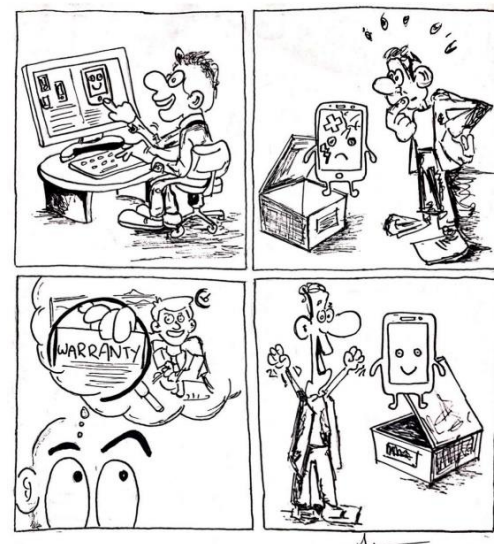
**NOVAS REGRAS**  
A partir de janeiro/2022

DGC/CEC/2021/001

### E no resto dos Estados Membros da UE, na Islândia, na Noruega e no Reino Unido...

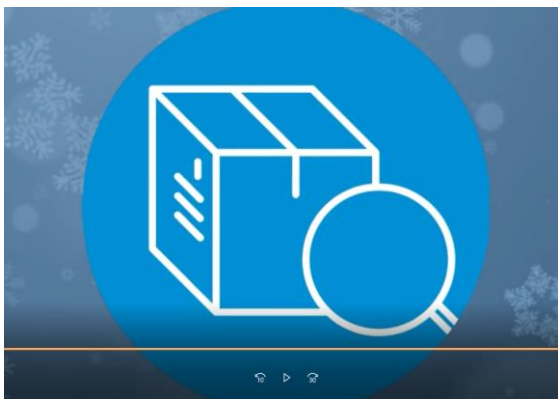
No dia 1 de janeiro de 2022, a antiga Diretiva 1999/44/CE que regulamentava a garantia dos bens móveis durante tantos anos deixará de estar em vigor, sendo substituída por duas novas Diretivas UE 2019/770 e 2019/771. Com o desenvolvimento da tecnologia e do mercado interno digital, tornou-se essencial proceder à modernização e adaptação dessas regras, em particular para os bens com elementos digitais e para os serviços e conteúdos digitais.

A Rede de Centros Europeus do Consumidor (Rede CEC/ ECC-Net) recolheu a [informação sobre as novas regras aplicáveis](#) com vista a ajudar os consumidores e profissionais a conhecer as principais regras que serão aplicáveis à compra de bens e serviços a contar de dia 1 de janeiro de 2022 na UE, na Islândia e na Noruega.



Atkinson

## Calendário de Natal



A semelhança dos anos anteriores, a Rede CEC (ECC Net) publicou o seu Calendário de Natal nas suas contas nas redes sociais, promovendo várias recomendações baseadas nos temas mais reclamados em 2021.

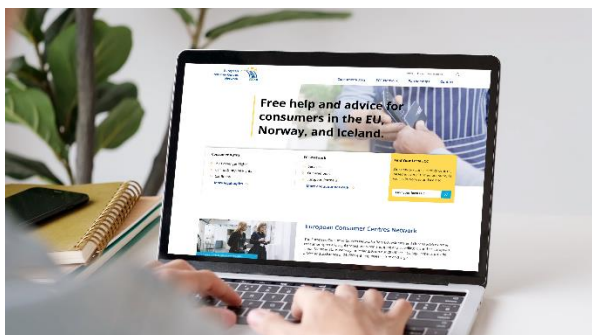
## Transposição parcial da Diretiva Omnibus



Foi publicado o Decreto-Lei n.º 109-G/2021 de 10 de dezembro que transpõe algumas medidas do Diretiva (UE) 2019/2161.

A partir de 28 de maio de 2022, as práticas comerciais terão novas regras, nomeadamente no que toca a afixação dos preços dos produtos em promoção, a proibição da utilização de unidades de medida distintas e a realização de comparações de produtos em condições distintas, com vista a assegurar uma informação clara, livre e esclarecida dos consumidores, no que toca ao conceito de produto mais amplo (inclui bens e serviços, conteúdos e serviços digitais), um alargamento do leque de ações consideradas enganosas, informação sobre os principais parâmetros determinantes da classificação das propostas apresentadas em resultados das pesquisas nos marketplaces.

## Lançamento do novo website da Rede CEC



No dia 16 de dezembro de 2021, a Rede de Centros Europeus do Consumidor lançou uma plataforma de informação para os cidadãos europeus em [eccnet.eu](https://eccnet.eu). Podem encontrar todas as respostas às perguntas sobre direitos do consumidor na UE nesse novo portal, assim como o contacto de todos os Centros Europeus do Consumidor.

O novo website, fruto de um esforço coletivo, fornece aos consumidores um guia prático sobre como exercer os seus direitos de consumidor e onde pedir ajuda quando algo corre mal. Encontrará ainda o contacto de todos os Centros Europeus do Consumidor.

O último trimestre do ano de 2021 foi particularmente exigente em termos de trabalho. O CEC Portugal participou em diversos grupos de trabalho da Rede CEC, em particular sobre educação e a resolução alternativa de litígios na UE e em diversas reuniões da Rede CEC:

- Reunião anual da Rede CEC “Cooperation Day 2021” nos dias 21, 22 e 23 de setembro, organizado pelo CEC Eslovénia, que reuniu, em formato digital, os juristas da Rede para discutirem questões relacionadas com o funcionamento da Rede e os pedidos de informação e de assistência de consumidores;
- Workshop virtual sobre Sustentabilidade da Rede, no dia 5 de outubro, organizado pelo CEC Bélgica, onde foram discutidas as iniciativas de cada CEC relacionadas com um funcionamento mais sustentável da Rede e de cada CEC individualmente;
- Reunião anual ECC Net Communication Workshop, nos dias 13 e 14 de outubro, organizado pelo CEC Alemanha e pelo CEC Itália, em formato virtual;
- Conferência do CEC Luxemburgo “8th conference on aspects of European Consumer Law – A virtual week”, entre os dias 18 e 22 de outubro;
- e-Commerce ECC-Net Workshop, organizado pelo CEC Polónia, em formato virtual, nos dias 16 de novembro, com a participação de BEUC e Amazon;
- Reunião de Diretores e do Grupo Estratégico da Rede, nos dias 29 e 30 de novembro, em Bruxelas;
- Reunião virtual da Comissão Europeia sobre os intermediários de venda de bilhetes de avião no dia 15 de dezembro.

O CEC Portugal participou ainda na Assembleia sobre resolução alternativa de litígios de consumo – *ADR Assembly*, organizada pela Comissão Europeia, em 28 e 29 de setembro, onde foram apresentadas as primeiras conclusões do grupo de trabalho da Rede CEC sobre resolução alternativa de litígios na UE, do qual faz parte.

Enquanto ponto de contacto nacional, o CEC Portugal participou também na reunião dos pontos de contacto nacionais da Plataforma de Resolução de Litígios em Linha, no dia 25 de novembro.

O CEC Portugal participou como orador em três sessões de informação virtuais, organizadas pela associação ELSA Universidade Europeia sobre direitos do consumidor, nos dias 8, 15 e 22 de novembro.

Participou também nas sessões de informação organizadas no âmbito da campanha de informação da Direção-Geral do Consumidor, em parceria com o CEC Portugal, destinados aos consumidores, Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo ou Entidades de Resolução Alternativa de Litígios, CIAC e operadores económicos nos dias 4, 17, 22 e 25 de novembro.

O CEC Portugal esteve ainda presente em diversos eventos no último trimestre deste ano, dos quais destacamos o *Consumer Dialogue* da Hungria, no dia 25 de outubro, *Consumer Dialogue* de Itália, no dia 3 de novembro, e no *Annual EU digital consumer event*, no dia 25 de novembro.

**Sobre a Rede CEC:** visite o site <http://www.eccnet.eu>

A Rede CEC recebeu um total de 96.238 pedidos entre janeiro de setembro de 2021. 84% representam pedidos de informação e 16% pedidos de assistência relativos a compras transfronteiriças na UE, Islândia, Noruega e Reino Unido. O CEC Portugal recebeu um total de 2532 pedidos, 2019 provenientes de consumidores residentes em Portugal e 513 pedidos de consumidores europeus contra empresa sediadas em Portugal.

Continuamos a receber muitos casos relacionados com a pandemia de COVID-19, pelo que não é surpreendente verificar que 38% dos casos estão relacionados com questões relativas ao setor do transporte (principalmente

transporte aéreo) e do turismo (alojamento e aluguer de automóveis). Essa percentagem sobe para 48% se considerarmos apenas os pedidos de assistência, sendo o principal motivo de reclamação o cancelamento pelo operador.

O segundo setor mais reclamado é a compra de bens móveis (25% dos casos, sendo que representam 31% dos pedidos de assistência), sendo o principal motivo os problemas com as entregas e logo a seguir a falta de conformidade dos produtos.

69% dos pedidos estão relacionados com comércio eletrónico (65% dos pedidos de informação e 89% dos pedidos de assistência).

*Como funciona a Rede CEC:*

*A Rede de Centros Europeus do Consumidor, da qual faz parte o Centro Europeu do Consumidor Portugal, informa e assiste gratuitamente os consumidores com problemas relacionados com compras transfronteiriças. Saiba como funciona em <https://lnkd.in/eZvzZ6u>*

**Contactos:**



Centro Europeu do Consumidor Portugal  
Direção-Geral do Consumidor  
Praça Duque de Saldanha, 31 - 1º  
1069 - 013 Lisboa  
Tel.: +351 21 356 47 50

[euroconsumo@dg.consumidor.pt](mailto:euroconsumo@dg.consumidor.pt)  
<https://cec.consumidor.pt>  
<https://www.facebook.com/cecportugal/videos/1585434588140260/>

*Esta publicação foi financiada pelo Programa Consumidores (2014-2020). O seu conteúdo representa apenas a opinião dos autores. A Comissão Europeia e a Agência de Execução para os Consumidores, Saúde, Agricultura e Alimentação (CHAFEA) e/ou a sua sucessora a Agência de Execução para a Inovação e para as Pequenas e Médias Empresas (EISMEA) ou qualquer outro organismo da União Europeia não são responsáveis pelo seu conteúdo nem pelo uso que do mesmo possa ser feito. A Comissão Europeia e a Agência não aceitam qualquer responsabilidade pelo uso que possa ser feito da informação que contém.*